



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Kurnia, Permas, dan Rusli. (2013). *Customer Relationship Management*. Jakarta: PPM.
- Levinson, Frishman, dan Lublin. (2010). *Guerrilla Publicity*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- O'Toole dan Mikolaitis. (2006). *Corporate Event Management*. Jakarta : PPM.
- Prasetyo. (2013). *Sang Penguasa Pasar Jago Menjual*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti. (2013). *Customer Service Statistfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Royan. (2010). *Creating Effective Sales Force*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Susanto. (2007). *Ketakutan Hilang Penjualan Terbilang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sumber Jurnal:

- Purwanti, Zaman. 2016. "Identifikasi Kebutuhan Operasional CRM untuk Monitoring Tugas Akhir". Jurnal Multinetics. Vol 2, No. 2, h. 70. Diakses pada 15 Januari 2020. <http://jurnal.pnj.ac.id/index.php/multinetics/article/download/1070/pdf>.

Sumber Internet:

- www.gorryholdings.com
- www.gorrygourmet.com
- www.gorrywell.com
- www.wearesocial.com